

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42560**

Primera edición
2009-06-24

**Navegación turística en embarcaciones
a motor**

**Sistema de gestión de la calidad y la
seguridad**

Requisitos

Tourist journeys on motor boats
Quality and safety management systems
Requirements



Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42560:2009

IRAM 2009-06-24

No está permitida la reproducción de ninguna de las partes de esta publicación por cualquier medio, incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso escrito del IRAM.

Prefacio

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) es una asociación civil sin fines de lucro cuyas finalidades específicas, en su carácter de Organismo Argentino de Normalización, son establecer normas técnicas, sin limitaciones en los ámbitos que abarquen, además de propender al conocimiento y la aplicación de la normalización como base de la calidad, promoviendo las actividades de certificación de productos y de sistemas de la calidad en las empresas para brindar seguridad al consumidor.

IRAM es el representante de la Argentina en la International Organization for Standardization (ISO), en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la Asociación MERCOSUR de Normalización (AMN).

Esta norma IRAM es el fruto del consenso técnico entre los diversos sectores involucrados, los que a través de sus representantes han intervenido en los Organismos de Estudio de Normas correspondientes.

Esta norma fue elaborada en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) en virtud del convenio existente entre ambas entidades.

Índice

	Página
0 INTRODUCCIÓN.....	5
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA	5
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
4 PLANIFICACIÓN	6
5 RECURSOS HUMANOS	9
6 REALIZACIÓN DEL SERVICIO	10
7 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	14
8 MEJORA.....	14
Anexo A (Informativo) Reglamento interno	16
Anexo B (Informativo) Bibliografía.....	17
Anexo C (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio	18

Navegación turística en embarcaciones a motor

Sistema de gestión de la calidad y la seguridad

Requisitos

0 INTRODUCCIÓN

Esta norma tiene por objetivo establecer lineamientos básicos para una adecuada gestión de la calidad en la prestación de los servicios aplicada a toda embarcación náutica a motor que sean para uso exclusivamente turístico. La misma es una herramienta que permite optimizar los recursos y asegurar los resultados, en el marco de la mejora de la atención al pasajero y la profesionalización del sector.

Esta iniciativa es resultado del trabajo en conjunto y consenso de todas las partes interesadas de la actividad, quienes aportaron su amplia experiencia en el logro de este documento, participando activamente en las reuniones de trabajo.

La presente norma surge en respuesta a la necesidad de mejorar la prestación del servicio para satisfacer una demanda cada vez más exigente, siguiendo en su redacción un enfoque real y concreto que contempla las realidades del sector. Es un instrumento de gestión de fácil interpretación e implementación.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y la seguridad en la prestación de los servicios, cuando la dirección de la organización:

- a) requiera un marco de referencia para la optimización de la prestación;
- b) desea implementar prácticas sustentables;
- c) aspira a aumentar la satisfacción del cliente.

2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

Todo documento normativo que se menciona a continuación es indispensable para la aplicación de este documento.

Cuando en el listado se mencionan documentos normativos en los que se indica el año de publicación, esto significa que se debe aplicar dicha edición, en caso contrario, se debe aplicar la edición vigente, incluyendo todas sus modificaciones.

IRAM 3800 - Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional. Requisitos.

IRAM-ISO 9000 - Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

IRAM-ISO 14050 - Gestión ambiental. Vocabulario.

UNE-EN 13809 - Servicios turísticos. Agencias de viaje y Turoperadores. Terminología.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de la presente norma se aplican los términos y definiciones siguientes:

3.1 buque de pasajero. Barco para el transporte de doce o más viajeros.

3.2 buque de crucero. Buque de pasaje especialmente adaptado para el ocio en altamar, en un lago o en rutas fluviales.

3.3 camarote. Habitación en un barco que puede estar equipada para pernoctar.

3.4 cliente. Organización o persona que contrata el servicio para sí o para terceros.

3.5 contingencia. Posibilidad de que algo suceda o no suceda.

3.6 desinfección. Acción y efecto de eliminar agentes patógenos.

3.7 embarcación. Barco (construcción capaz de flotar).

3.8 embarcación cabinada. Embarcación a motor, que puede tener equipamiento para pernoctar, en propiedad o en alquiler y utilizada por los viajeros.

3.9 embarcación sin cabina. Embarcación a motor y con espacio no equipado para pernoctar.

3.10 indicador. Cuantificación numérica para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos de procesos, productos o servicios.

3.11 limpieza. Acción y efecto de aseo y pulcritud.

3.12 navegación turística a motor. Transporte realizado en embarcaciones para navegar en aguas marítimas, lacustres o fluviales, con o sin cabina, con fines turísticos.

3.13 peligro. Fuente o situación con potencial para producir daños en términos de lesión a personas, enfermedad ocupacional, daños a la propiedad, al ambiente, o una combinación de éstos.

3.14 responsabilidad social. Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- a) contribuya al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad;
- b) tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- c) cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y

d) esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

NOTA 1. Actividades incluye productos, servicios y procesos.

NOTA 2. Relaciones se refiere a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia.

3.15 riesgo. Combinación entre la probabilidad de que ocurra un determinado evento peligroso y la magnitud de sus consecuencias.

3.16 sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

3.17 sustentable. Preservación de los recursos naturales y culturales para el disfrute de las generaciones futuras.

NOTA. Además de las definiciones mencionadas, otras definiciones pueden considerarse en las IRAM-ISO 9000 e IRAM-ISO 14050.

4 PLANIFICACIÓN

4.1 Requisitos generales

La dirección debe:

- a) establecer los lineamientos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad y la seguridad;
- b) asumir el compromiso de cumplimiento del sistema, a través de la definición de la política, los objetivos y los planes de acción;
- c) documentar el sistema de gestión y revisarlo periódicamente para verificar su eficacia.

Esta norma incorpora como requisito, el compromiso social de la organización a través de la dirección.

NOTA. La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.1.1 Manual de gestión de la calidad y la seguridad

La organización debe establecer y mantener un manual de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente que exprese:

- a) política y objetivos de calidad y seguridad definidos y actualizados;
- b) aspectos de las normas que sean de aplicación en la embarcación;
- c) descripción de funciones y responsabilidades según las necesidades de la organización y el entorno;
- d) procedimientos requeridos por esta norma;
- e) modalidad de registro para las actividades descritas en esta norma y en los procedimientos;
- f) descripción de procesos;
- g) programas requeridos por esta norma;
- h) plan anual laboral donde se describan turnos de trabajo y personal.

NOTA. Son ejemplos de procedimientos: recepción en el embarque, atención en la embarcación, compras, limpieza, entre otros.

Este documento debe ser difundido entre todo el personal de la organización.

La dirección debe revisar el documento periódicamente, adecuando el mismo a las necesidades y a la variación del entorno.

4.1.2 Responsabilidad de la dirección

4.1.2.1 Compromiso de la dirección

La dirección debe asumir la responsabilidad del servicio ofrecido en el transporte náutico, aportando las instalaciones, equipamiento, los recursos y las herramientas de gestión necesarias para asegurar que se cumplan los procesos del servicio y los objetivos de la calidad y la seguridad en forma sustentable.

4.1.2.2 Evidencia de compromiso

La dirección debe evidenciar su compromiso para el desarrollo y la mejora del sistema de gestión de la calidad y la seguridad para lo cual debe:

- a) disponer y cumplir con las normativas vigentes relacionadas a transportes náuticos, atendiendo a las especificidades de la jurisdicción donde se encuentre registrado; las mismas deben estar a disposición de toda la organización;

- b) informar a todos los integrantes de la organización de la importancia de satisfacer tanto las necesidades del cliente como los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación a la embarcación;
- c) establecer una política que contemple los aspectos de calidad de los servicios, que asegure la sustentabilidad;
- d) definir objetivos de calidad y seguridad de los servicios coherentes con la política;
- e) proveer de los recursos necesarios para la aplicación de dicha política y el logro de los objetivos propuestos;
- f) realizar revisiones periódicas del sistema de gestión.

4.1.2.3 Responsable del sistema de gestión

La dirección debe designar a una persona que asuma la responsabilidad y asegure el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad y la seguridad.

Esta persona es responsable por:

- a) asegurar que el sistema de gestión esté implantado de acuerdo con lo requerido en esta norma;
- b) obtener la información y comunicar a la dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión, incluyendo las necesidades y oportunidades de mejora;
- c) facilitar el acceso a la documentación e información disponible derivada del sistema de gestión;
- d) apoyar e instruir al personal en la formalización de indicadores, procedimientos y registros de calidad;
- e) establecer reuniones periódicas con el personal que desempeña diferentes funciones para el tratamiento de temas operativos, que afectan al sistema de gestión y la calidad de los servicios, incluyendo la resolución

ción de discrepancias en los puntos de contacto entre los distintos turnos y puestos de trabajo. Las conclusiones de cada reunión deben registrarse.

NOTA. La dirección puede ejercer la función del responsable del sistema de gestión.

4.1.3 Control de la documentación

La dirección debe:

- a) disponer de un método de control de la documentación que garantice la disponibilidad de documentos aprobados y actualizados;
- b) asegurar que los documentos del sistema son aprobados antes de ponerlos en vigencia y evidenciar la aprobación de manera fidedigna;
- c) identificar fehacientemente los documentos que han perdido vigencia o han sido superados, indicando su estado para evitar confusiones con la versión vigente;
- d) determinar la disposición de los documentos complementarios e históricos referentes al sistema de gestión durante el periodo que se determine.

4.1.4 Control de los registros

La dirección debe:

- a) establecer un método para el control de los registros que determine su identificación, protección y conservación para evitar su pérdida o deterioro;
- b) definir las responsabilidades de emisión, custodia y tiempos de retención.

Los registros deben ser legibles y accesibles, tanto para su cumplimiento como para su consulta.

4.2 Planificación del sistema de gestión

4.2.1 Política de la calidad y la seguridad

La dirección debe definir la política de la calidad, la seguridad y establecer los objetivos coherentes con la misma.

Esta política debe ser compatible con el interés de todas las partes interesadas.

La política y los objetivos deben estar documentados, difundidos y comprendidos por todos los integrantes de la organización, incluidos los externos o temporales.

4.2.2 Objetivos

La organización debe fijar los objetivos de manera clara respecto a lo que pretende, éstos deben:

- a) ser posibles y medibles;
- b) situarse en el contexto adecuado y en un horizonte temporal;
- c) ser coherentes con la política de la organización, respondiendo a sus necesidades;
- d) ser comunicados y comprendidos por toda la organización.

Los indicadores del cumplimiento de los objetivos de calidad implementados y sus resultados deben registrarse.

4.2.3 Planes

La dirección debe identificar y planificar las acciones y recursos, que permitan alcanzar los objetivos establecidos. Las acciones y sus resultados deben documentarse relacionando objetivos y tiempos de ejecución.

4.2.4 Revisión del sistema de gestión de la calidad y la seguridad

El sistema de gestión debe ser revisado, por la dirección periódicamente, para asegurar su correcto funcionamiento y eficacia.

La dirección debe analizar durante la revisión el funcionamiento del sistema a través de los desvíos detectados y las oportunidades de mejora identificadas, teniendo como fuentes de información:

- a) resultados de las auditorías internas y externas;
- b) resultados de la medición de la satisfacción del cliente;

- c) quejas y sugerencias realizadas por los clientes;
- d) resultados de los objetivos de calidad;
- e) funcionamiento de los procesos de la prestación del servicio;
- f) situación de las acciones correctivas y preventivas;
- g) resultados de la formación del personal;
- h) anteriores revisiones del sistema por la dirección;
- i) cambios internos o externos que pudieran afectar al sistema de gestión.

El resultado de la revisión por parte de la dirección debe registrarse.

4.2.5 Documentación del sistema de gestión

La dirección debe establecer y mantener actualizado el sistema de gestión que debe expresar actividades, controles y responsabilidades, considerando la política y objetivos ya definidos e indicados en esta norma.

4.3 Identificación de procesos adicionales

La organización debe identificar, diseñar, implementar, medir y mantener los procesos adicionales que decida incluir en el sistema de gestión a efectos de conocer su desempeño.

5 RECURSOS HUMANOS

5.1 Perfiles y responsabilidades

La dirección debe:

- a) definir los perfiles de puestos de trabajo que considera clave en la prestación del servicio al cliente, describiendo las aptitudes y habilidades necesarias para su desempeño, nivel de formación y experiencia, acordes con las funciones propias de cada uno de ellos;
- b) establecer las actividades y responsabilidades propias del sistema de gestión, super-

visión de calidad de servicio, atención de quejas o sugerencias del cliente y medición del servicio.

5.2 Recursos

La dirección debe:

- a) asegurar el soporte físico y técnico necesario para facilitar el correcto desempeño del personal y la tripulación en las funciones asignadas;
- b) establecer los procedimientos e instructivos necesarios para cada uno de los puestos de trabajo, que asegure que éstos se producen de forma uniforme y adecuada a los requerimientos del cliente y a esta norma;
- c) definir reglas de cortesía y trato con el cliente para el conjunto del personal y la tripulación para cada puesto específico de trabajo.

5.3 Selección e incorporación de personal y tripulación

La dirección debe:

- a) definir un proceso de selección para el personal y la tripulación de nueva incorporación que asegure la adecuación a los perfiles requeridos para el puesto de trabajo;
- b) brindar información introductoria al nuevo personal y la tripulación, incluidos los eventuales, donde se transmita la política, los objetivos de gestión y la operativa de la organización. Esta acción debe registrarse.

5.4 Formación

La dirección debe proporcionar la formación necesaria y continua para que el personal y tripulación mantenga un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios y asegurar acciones formativas que deben cubrir las temáticas siguientes:

- a) gestión de calidad;
- b) buenas prácticas ambientales;
- c) primeros auxilios;

- d) resolución de situaciones de emergencia.

NOTA. Se recomienda capacitación sobre técnicas de rescate acuático.

5.5 Comunicación interna

La organización debe:

- a) definir y asegurar un sistema de comunicación interno que dé a conocer los requisitos relativos a los productos y servicios que tengan incidencia en la calidad del servicio prestado;
- b) comunicar a todos los integrantes de la organización el resultado del servicio y el grado de satisfacción del cliente;
- c) establecer los medios para que el personal y la tripulación comunique sus comentarios y sugerencias acerca del servicio y de la organización en general.

6 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Procesos principales

6.1.1 Comunicación de los servicios

6.1.1.1 Diseño y programación

La organización debe tener para cada actividad o programa una ficha técnica descriptiva que consigne la siguiente información, según corresponda:

- a) duración de la actividad;
- b) duración del programa;
- c) posición geográfica de la actividad o programa;
- d) estacionalidad;
- e) condiciones meteorológicas del lugar;
- f) número de participantes mínimos y máximos;
- g) descripción y objetivos de la actividad;
- h) servicios incluidos y no incluidos.

6.1.1.2 Información al cliente

La dirección debe definir un procedimiento que asegure:

- a) veracidad, vigencia y difusión de toda la información dirigida al cliente y cadena de comercialización del servicio que proporciona;
- b) se respete la modalidad de la oferta informada al cliente;
- c) se respeten los horarios de comienzo y fin del servicio;
- d) acciones de limpieza de los espacios de servicio ante cualquier incidente.

La organización debe proveer información al cliente en forma clara y visible, sobre:

- a) un sistema de señalización relativa a los servicios, a los espacios de uso admitido indicando la capacidad máxima de los mismos y áreas en las que se encuentra prohibido su ingreso;
- b) condiciones, políticas y disposiciones para el uso de los servicios e instalaciones en el idioma castellano y en un idioma extranjero, cuando por sus características lo requieran;
- c) el o los idiomas en los que la organización está capacitada para ofrecer el servicio;
- d) los servicios, horarios de prestación y formas de contratación si correspondiera, en lugar visible y en los idiomas definidos por la organización;
- e) las características y condiciones de su oferta indicando:
 - 1) localización de la oficina de ventas y atención al cliente;
 - 2) localización de los muelles de partida, llegada o ambos;
 - 3) servicios incluidos y opcionales con sus horarios;
 - 4) características de las embarcaciones: capacidad de plazas, aspectos distintivos.

vos y facilidades para personas con capacidades diferentes, en caso de ofrecerlas;

- f) prácticas ambientales adoptadas por la organización.

6.1.1.3 Comercialización

La dirección debe establecer las tarifas para la prestación de los servicios y de otros servicios complementarios. Dichas tarifas pueden establecer diferentes niveles de precios y prestación del servicio.

El proceso de comercialización debe estar basado en documentos comerciales formalizados. Estos soportes deben incluir:

- a) tarifas por servicios, modalidades y calendarios;
- b) documentación de reservas, cuando la operatoria lo requiera;
- c) documento de confirmación de reservas y recepción de depósitos a cuenta, cuando la operatoria lo requiera.

La organización, durante la contratación de los servicios debe tener en cuenta la capacidad de la embarcación. Las situaciones de lista de espera deben ser siempre comunicadas al cliente directo o al intermediario para su consideración.

La dirección debe, en el caso de que preste servicios adicionales al transporte náutico, exhibir una lista de los mismos, con sus respectivas tarifas.

6.1.1.4 Comunicación de precios y formas de pago

La dirección debe:

- a) exhibir en un lugar visible, los precios de los diferentes servicios y artículos a la venta;
- b) asegurar que se informa a los clientes en forma clara y visible, los diferentes medios de pago;
- c) exhibir en una lista, con sus respectivas tarifas, los servicios adicionales propios.

6.1.1.5 Atención telefónica

La organización debe:

- a) informar al cliente sobre las tarifas;
- b) contar con un instructivo para el personal de atención telefónica, que establezca normas de cortesía y métodos;
- c) disponer de personal que se comunique en un idioma extranjero, en el caso de que lo requiera.

6.1.2 Reservas

La dirección debe:

- a) disponer de un procedimiento para gestionar las reservas, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes;
- b) mantener el método de reservas actualizado, que permita conocer en todo momento la situación de ocupación de acuerdo con la capacidad de la embarcación;
- c) garantizar la reserva confirmada según las condiciones pactadas;
- d) documentar las reservas, indicando: identificación del cliente, cantidad de personas, datos del contacto, actividad, fecha y lugar donde se realizará, tarifa aplicable, formas de pago, y cuando la organización lo requiera identificar a quien toma la reserva en nombre de la organización;
- e) documentar la reserva en el mismo momento en que se recibe la solicitud;
- f) responder a las solicitudes en los plazos establecidos por la organización de acuerdo con las condiciones de la reserva y las políticas definidas por la organización;
- g) confirmar con el cliente la fecha y hora de salida previstas;
- h) comunicar al cliente cualquier cambio que se produzca en la reserva, posterior a su confirmación;

- i) comunicar a quienes designe la organización, las provisiones de ocupación para estar atentos a la disponibilidad;
- j) comunicar las políticas de cancelaciones.

No se aplica este apartado cuando la organización no brinda reservas previas.

6.1.3 Recepción en el embarque

La dirección debe disponer de un procedimiento para gestionar el ingreso de los pasajeros, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes, que asegure:

- a) realizar el registro de ingreso de los pasajeros en los tiempos comunicados internamente por la organización;
- b) facilitar los trámites en caso de ingreso de grupos.

No aplica cuando la operatoria no lo requiere.

6.1.4 Atención al pasajero durante la navegación

La dirección debe asegurar:

- a) que se informe a los pasajeros en el comienzo de la actividad, sobre las características del programa,
- b) los parámetros de seguridad, prevención y ambiente;
- c) presentar a la tripulación;
- d) que las solicitudes del pasajero durante su traslado se resuelvan en los tiempos estipulados por la organización;
- e) que cuenta con personal a disposición del pasajero para atender y resolver sus quejas y solicitudes, o derivarlo hacia quién corresponda;
- f) que la tripulación conozca el plan de emergencia y logística de la actividad.

NOTA. La información a los pasajeros se puede brindar de manera personal por algún miembro de la tripulación o por medios audio visuales.

6.1.4.1 Servicio de alimentos y bebidas

La organización debe disponer de un método para gestionar el servicio de alimentos y bebidas, en base a políticas previamente definidas y comunicadas a los pasajeros, que asegure:

- a) se respete la modalidad de la oferta informada al pasajero;
- b) se respeten los horarios de comienzo y fin del servicio, previendo alternativas para flexibilizar los mismos para satisfacción del pasajero;
- c) acciones de limpieza de los espacios de servicio ante cualquier incidente;
- d) el montaje del salón acorde a lo establecido por la organización;
- e) la prestación del servicio, previendo para ello un volumen de menaje, mantelería y elementos de soporte, según la capacidad de la embarcación;
- f) reponer los productos, asegurando el servicio durante el horario establecido;
- g) controlar la caducidad de los productos ofrecidos.

Aplicable a embarcaciones cabinadas.

NOTA 1. Se recomienda disponer de productos de carácter dietético y aptos para celíacos.

NOTA 2. Se recomienda ofrecer productos regionales y agua envasada inscrita en Salud Pública.

6.1.4.2 Servicio en el camarote

La organización debe disponer de un método para gestionar el servicio en el camarote, en base a políticas previamente definidas y comunicadas a los pasajeros, que asegure:

- a) disponer de una carta que contenga la variedad de productos que se ofrecen, sus precios, el horario del servicio y el método para realizar los pedidos;
- b) que el plazo máximo de atención de los pedidos sea comunicada al pasajero;

- c) que los camarotes cuenten con el mobiliario necesario para poder consumir los productos del servicio, o se provea del equipamiento para tal fin;
- d) las condiciones de temperatura e higiene del servicio.

Aplicable a embarcaciones cabinadas.

NOTA. Se recomienda que la carta se presente en un idioma extranjero, además del castellano, si el servicio así lo requiere.

6.1.5 Atención en el desembarque

La organización debe disponer de un método para gestionar el desembarco de los pasajeros, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes.

6.2 Procesos de apoyo

6.2.1 Mantenimiento

La organización debe disponer de un método documentado para gestionar el mantenimiento de las instalaciones y equipamiento, que asegure:

- a) una comunicación eficaz del personal para informar cualquier novedad detectada, que permita la toma de acciones correctivas;
- b) el registro de averías o circunstancias de falta de conservación que se produzcan, con la fecha prevista para su reparación o corrección;
- c) la revisión periódica de todos los equipos e instalaciones para su correcto funcionamiento.

NOTA. Se recomienda la planificación de acciones preventivas.

6.2.2 Limpieza

6.2.2.1 Generalidades

La organización debe disponer de un método documentado para gestionar la limpieza de las instalaciones y el equipamiento, que asegure:

- a) la definición, implementación y control de un plan de limpieza;

- b) la definición, implementación y control de planes de desinfección y de control de plagas;
- c) la planificación de la asignación de tareas y responsabilidades del equipo de trabajo, con la información de las salidas de la embarcación del día, previendo el personal para la eficaz prestación del servicio;
- d) la identificación de los productos de limpieza;
- e) el uso de productos de limpieza respetuosos con el ambiente.

6.2.2.2 Limpieza y alistamiento de la embarcación

La organización debe disponer de un método para gestionar la limpieza y mantenimiento, que asegure la limpieza y alistamiento de las embarcaciones antes de cada salida.

La organización debe definir, documentar y comunicar al personal responsable de las tareas, los criterios para su realización.

La organización debe, en caso de proveer artículos de bienvenida, de alimentos y bebidas en la embarcación, revisar el stock y reposición de dichos artículos. En el caso de los artículos de consumo de alimentos, debe controlar su caducidad.

6.2.2.2.1 Limpieza de los camarotes

La organización debe disponer de un método para gestionar la limpieza y mantenimiento de los camarotes, que asegure:

- a) la limpieza y alistamiento de los camarotes con una frecuencia diaria, a excepción de solicitud expresa del pasajero;
- b) comunicar el horario de la limpieza.

La organización debe definir, documentar y comunicar al personal responsable de las tareas, los criterios para su realización.

La organización debe, en caso de proveer artículos de bienvenida, de alimentos y bebidas en los camarotes, revisar el stock y reposición de dichos artículos. En el caso de los artículos de

consumo de alimentos, debe controlar su caducidad.

6.2.2.3 Recursos y materiales de trabajo

La organización debe:

- a) establecer espacios independientes e identificados, de uso exclusivo para el almacenamiento de productos, equipos de limpieza y desinfección;
- b) definir y documentar los productos de limpieza, materiales y equipos asignados;
- c) poner a disposición del personal de limpieza los elementos necesarios para su tarea.

6.2.3 Compras

La organización debe disponer de un método documentado para compras de insumos, que asegure:

- a) la identificación de los proveedores de insumos críticos para la prestación;
- b) la información actualizada de proveedores;
- c) la definición y control de stock para los diferentes tipos de productos siendo éste un registro.

NOTA. Se recomienda la realización de evaluaciones periódicas de desempeño a los proveedores.

7 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

7.1 Requisitos generales

La dirección debe:

- a) conocer y aplicar las normas legales vigentes necesarias en materia de seguridad, higiene y contingencias;
- b) contar con un plan de salvamento, evacuación y emergencias debidamente implantado, documentado y comunicado al personal y a los pasajeros;

- c) identificar y analizar las situaciones de riesgo para la seguridad y tomar medidas de prevención y protección aplicables a cada caso para la realización de un plan de contingencia;
- d) contar con un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencias;
- e) registrar los objetos olvidados por los pasajeros, para su posterior devolución.

NOTA. Se recomienda definir las incumbencias del profesional a cargo de los aspectos legales y de seguridad.

8 MEJORA

8.1 Medición

8.1.1 Generalidades

La dirección debe:

- a) definir, medir y realizar el seguimiento de los indicadores de los procesos de la prestación de los servicios;
- b) medir y realizar el seguimiento de las características del producto o servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo;
- c) definir e implementar un sistema de medición documentado de la satisfacción del cliente;
- d) medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de la calidad y la seguridad definidos.

Los resultados de estas mediciones son registros y deben considerarse en la revisión por la dirección.

8.1.2 Auditorías internas

La organización debe:

- a) realizar auditorías internas periódicas, para determinar si el sistema de gestión es conforme con los requisitos de esta norma. Los informes de dichas auditorías se consideran un registro;

- b) definir un procedimiento para la realización de las auditorías internas.

8.1.3 Quejas y sugerencias

La dirección debe:

- a) implementar un sistema para el tratamiento y respuesta de quejas o reclamos de los clientes que establezca los medios y soportes que faciliten al cliente su presentación;
- b) implementar un sistema para el tratamiento de las sugerencias.

8.2 Mejora continua

8.2.1 Generalidades

La dirección debe establecer un sistema para identificar, analizar y definir acciones que asegu-

ren la mejora continua. Este sistema debe tener en cuenta, las siguientes fuentes de información:

- a) quejas, reclamos y sugerencias de los clientes;
- b) avisos de reparaciones;
- c) no conformidades detectadas;
- d) indicadores que haya establecido la organización;
- e) resultados de mediciones de la satisfacción del cliente;
- f) resultados de auditorías externas e internas.

NOTA. Las quejas, reclamos y sugerencias pueden ser recibidos por medio de correo electrónico, teléfono, fax y por cualquier otra vía de comunicación.

Anexo A
(Informativo)

Reglamento interno

Se indican a continuación aspectos a comunicar a los pasajeros:

- a) Hora de registro de embarque y de registro de desembarque.
- b) Servicios y horarios.
- c) Uso de la embarcación, equipamiento y áreas.
- d) Uso de instalaciones comunes y horario.
- e) Áreas permitidas para la circulación de las mascotas.
- f) Prohibiciones de fumar.

Anexo B

(Informativo)

Bibliografía

En el estudio de esta norma se ha tenido en cuenta la bibliografía siguiente:

IRAM - INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

IRAM-ISO 9001:2000 - Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

IRAM-SECTUR 42200:2008 - Hotelería. Gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. Requisitos.

IRAM-SECTUR 42210:2008 - Cabañas. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. Requisitos.

ISO - INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION

ISO 18513:2003 - Tourism services. Hotels and other types of tourism accommodation. Terminology.

Otras publicaciones:

- PREFECTURA NAVAL ARGENTINA N°: 0004517/2007. Disposición sobre calados que excedan los 10.36 m en ruta troncal. Letra: EXPPNA-S02 Buenos Aires, 15 de Junio 2007.
- Ley Nacional de Navegación 20094/73 - (en Boletín Oficial: 02/03/1973).
- RE.GI.NA.VE." Régimen de la Navegación Marítima, Fluvial y Lacustre. Aprobado por Decreto N° 4516 del año 1973.

Anexo C

(Informativo)

Integrantes de los organismos de estudio

El estudio de esta norma ha estado a cargo de los organismos respectivos, integrados en la forma siguiente:

Grupo de Trabajo Navegación turística con embarcaciones a motor

Integrante	Representa a:
Prefecto Martín C. AQUINO	PREFECTURA NAVAL ARGENTINA - SAN ISIDRO
Sr. Alejandro ARRAVAL	IGUAZÚ JUNGLE EXPLORER
Sra. Adriana BRITZ	INSTITUTO TECNOLÓGICO IGUAZÚ
Dr. Gonzalo CASANOVA	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Srta. Noelia CASTRO	MUNICIPALIDAD DE TIGRE- AGENCIA DESARROLLO TURÍSTICO
Sr. José CATALEANO	CUENCA DE PLATA
Sr. Gabriel CLEMOVEKI	INSTITUTO TECNOLÓGICO IGUAZÚ
Sr. Gabriel A. CÓRDOBA	TAXI KIKE
Sr. Alberto CROSTA	INSTITUTO TECNOLÓGICO IGUAZÚ
Sra. Gabriela Paula DESIMONE	CLUB SAN FERNANDO
Sr. Roberto D. DÍAZ	IGUAZÚ WATER SPORTS
Sra. Liliana FAROUX	SEGUROS TURÍSTICOS
Sr. Maximiliano FIAMENI	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Jorge A. FORCINITI	CLUB DE REMO Y NÁUTICA BELÉN DE ESCOBAR
Prefecto Cristian GAROFALO	PREFECTURA NAVAL ARGENTINA - SAN FERNANDO
Sr. Marcelo GIARRATANEA	IGUAZÚ WATER SPORTS
Sr. Rodolfo Atilio GRIFFA	DELTA TRAVEL
Sr. Juan Rolando KAWABATA SALAS	CLUB SAN FERNANDO
Prefecto LEIS WIS	PREFECTURA NAVAL ARGENTINA - ESCOBAR
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Patricio LOUZANO	CLUB DE REGATAS - LA MARINA
Sr. Cristian MARTI	IGUAZÚ WATER SPORTS
Prefecto Julio MARTÍNEZ CARTIER	PREFECTURA NAVAL ARGENTINA - ZONA DELTA
Sra. Sandra MARTÍNEZ	INSTITUTO TECNOLÓGICO IGUAZÚ
Sr. Lionel A. NEGRO	INSTITUTO TECNOLÓGICO IGUAZÚ
Prefecto Eduardo OCAMPO	PREFECTURA NAVAL ARGENTINA - TIGRE
Lic. David E. PERESENDA	AGUAS SEGURAS
Sr. Ricardo ALDERETES	DELEGACIÓN DE ISLAS - ESCOBAR
Sr. Marcelo SAN MARTÍN	IGUAZÚ JUNGLE EXPLORER
Sra. Gabriela SCHEJTMAN	MUNICIPALIDAD DE TIGRE - AGENCIA DESARROLLO TURÍSTICO
Sr. Carlos Francisco SERANTES	NAVEGANDO POR EL DELTA
Sra. Silvia Cristina SERRANO	MUNICIPALIDAD DE CAMPANA
Sr. Gerardo TEO	INSTITUTO TECNOLÓGICO IGUAZÚ
Sra. Elsa THUMACK	INSTITUTO TECNOLÓGICO IGUAZÚ

Integrante

Sra. Nilda VERA
 Lic. Diego VILLANUEVA
 Lic. Emilio VITALE
 Lic. Graciela MUNDIELLI

Representa a:

INSTITUTO TECNOLÓGICO IGUAZÚ
 CUENCA DE PLATA
 IRAM
 IRAM

Subcomité Gestión en Turismo y TC 228 Internacional

Integrante

Lic. Ricardo BOTANA
 Lic. Erika CELAURO
 Dr. Juan Carlos CHERVATIN
 Sra. María Angélica DOLDAN
 Lic. Julieta ESPINDOLA
 Sr. Marcelo GORDIN
 Sra. María Julia GUERRERI
 Dra. Clelia LÓPEZ
 Sr. Alexey MORON HESSLING

Representa a:

SECRETARIA DE TURISMO
 FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
 CONSULT. HOUSE
 INVITADA ESPECIAL
 INDEXPORT MESSE FRANKFURT S.A.
 ÉNFASIS EVENTOS + CONTENIDOS
 ANA JUAN CONGRESOS
 SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 ADOPTA - ASOC. DE OPERADORES Y
 PRESTADORES DE TURISMO ALTERNATIVO
 INVITADA ESPECIAL
 ASOCIACIÓN DE PADRES DE TURISMO
 ESTUDIANTIL
 HOSTELLING INTERNACIONAL
 CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL
 ASOCIACIÓN DE ORGANIZADORES DE
 FIESTAS, REUNIONES EMPRESARIALES Y
 PROVEEDORES DE LA REPUBLICA ARGENTINA
 INVITADO ESPECIAL
 ANY VODOVOSOFF PRODUCCIÓN DE
 EVENTOS
 INVITADA ESPECIAL
 IT&C EVENT PLANNERS
 INVITADA ESPECIAL
 IRAM
 IRAM
 IRAM
 IRAM

Lic. Graciela MUNDIELLI
 Sr. Héctor PISSONI

Sr. Federico Martín POLESEL
 Arq. Irene RAIZBOIM
 Sr. Sergio VENTURA

Lic. Emilio VITALE
 Lic. Any VODOVOSOFF

Lic. Mariela WAGNER
 Lic. Pablo WEIL
 Téc. Gladys WOITES
 Ing. Alejandro FARINA
 Ing. Cristian VAZQUEZ
 Lic. María Soledad PEREIRA
 Arq. Daniel BELTRAMI

Comité General de Normas (C.G.N.)

Integrante

Dr. José M. CARACUEL
 Lic. Alberto CERINI
 Ing. Ramiro FERNÁNDEZ
 Dr. Federico GUITAR
 Ing. Jorge KOSTIC
 Ing. Jorge MANGOSIO

Integrante

Tco. Hugo D. MARCH
 Ing. Samuel MARDYKS
 Ing. Tulio PALACIOS
 Tco. Ángel TESTORELLI
 Ing. Raúl DELLA PORTA

ICS 03.080.30; 03.120.10; 03.200

* CNA 00.00